



快手電商升級一站式客服平台“快語”，提升用戶滿意度和商家經營效率

2024.09.03

揚子晚報: [快手電商升級一站式客服平台“快語”，提升用戶滿意度和商家經營效率](#)

9月3日，快手電商客服平台升級為“快語客服工作台”，商家可通過“快語”高效處理買家的售前和售後問題，進一步提升用戶滿意度和店鋪經營效率。官方數據顯示，今年以來，快手電商客服平台已累計服務商家超過280萬，累計接待用戶1.3億人次；與此同時，商家的客服接待能力持續提升，商家客服的“三分鐘響應率”平均保持在85%以上，客服“人工平均響應時長”低於46.8秒，消費者對客服的“好評率”平均在82%以上。